ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ УНИВЕРСАЛЬНОГО ОФИСА (БИЗНЕС-ЦЕНТРА) ПРОМСВЯЗЬБАНКА

УСЛУГИ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ:

- Консультирование физических лиц по всем продуктам банка;
- Прием документов на выдачу розничных кредитов (ввод заявки в программу):

— кредит за 30 минут;
— кредитные карты;
— потребительские кредиты (в т.ч. на образование, туризм);
— автокредитование;
— факторинг;
— ипотечное кредитование (консультирование и прием документов);

- Выдача кредитов.
- Погашение кредитов.
- Оформление и выдача платежных карт. Операции с платежными картами.
- Операции по вкладам (открытие, закрытие, пополнение вкладов).
- Операции по счетам (открытие счетов, операции по счетам, переводы и др.)
- Прием платежей.
- Переводы без открытия счета.
- Переводы по системам денежных переводов (Western Union, Анелик, собственная система переводов).
- Валютно-обменные операции.
- Интернет-банкинг (обслуживание в системе «PSB-online», подключение, консультирование).
- Аренда сейфовых ячеек (при наличии).
- Операции с дорожными чеками (кроме инкассо).
- Операции с чеками Tax Free.
- Операции на фондовом рынке.
- Операции с паями ПИФ.
- Продажа страховых услуг.
- Депозитарные операции на рынке ценных бумаг.
- Операции с драгоценными металлами.
- Привлечение и реализация зарплатных проектов.
- Развитие и обслуживание сети банкоматов.
- Привлечение ТСП на эквайринговое обслуживание

ХАРАКТЕРИСТИКА:

Занимаемая площадь — 200–400 кв. метров, два зонированных операционных зала для физических и юридических лиц, зона самообслуживания (24 часа).

СОТРУДНИКИ:

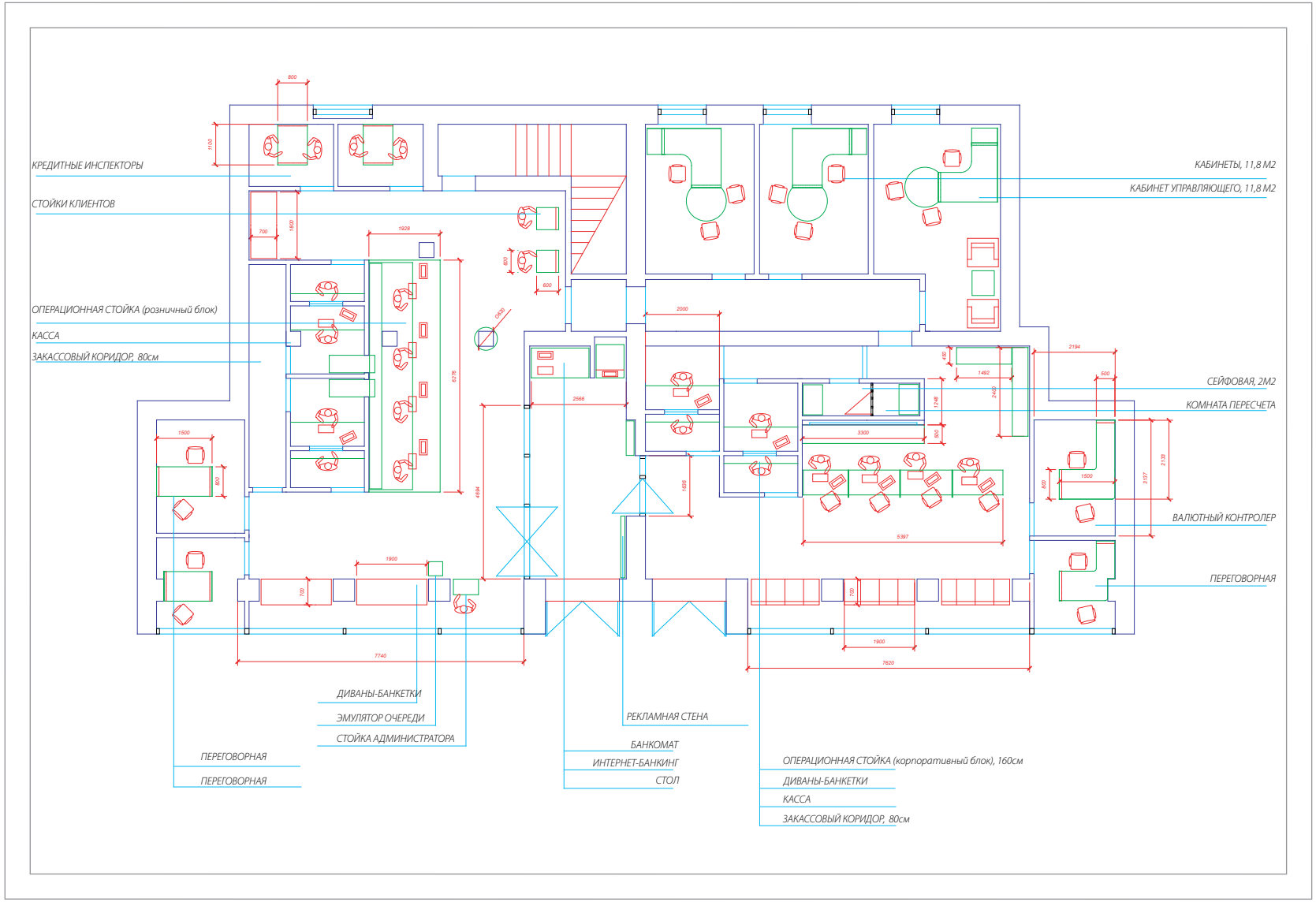
Управляющий
Кредитные инспекторы
Операционисты
Кассиры
Заведующий кассой
Менеджеры-консультант

ВРЕМЯ РАБОТЫ ТОЧЕК ПРОДАЖ:

с 8.00 до 20.00 часов / Москва и Санкт-Петербург— с 8.00 до 22.00 часов.

ЧАСТЬ 6. БИЗНЕС-ЦЕНТР

ПРИНЦИПИАЛЬНАЯ ПЛАНИРОВКА (на примере помещения по адресу: г. Москва. , Проспект Мира, 116А)



ЧАСТЬ 6. БИЗНЕС-ЦЕНТР

СТИЛЕВОЕ РЕШЕНИЕ: корпоративный блок

(на примере помещения по адресу: г. Москва. , Проспект Мира, 116А)

Универсальный офис (бизнес-центр) фунционально разделен на 4 основных блока: административную часть, зону обслуживания корпоративных клиентов, розничный блок и зону круглосуточного обслуживания клиентов.

В административной части бизнес-центра располагаются кабинет управляющего, кабинеты сотрудников бэк-офиса, другие служебные помещения. Клиенты в эту часть отделения не допускаются.

Внутри розничной и корпоративной частей бизнес-центра существует свое функциональное деление.

ЧАСТЬ 6. БИЗНЕС-ЦЕНТР

СТИЛЕВОЕ РЕШЕНИЕ: корпоративный блок

(на примере помещения по адресу: г. Москва. , Проспект Мира, 116А)

Корпоративный блок бизнес-центра состоит из четырех основных зон: кассового узла, операционной зоны, зоны ожидания и зоны переговорных комнат.

Кассовый узел оборудуется по соответствующему классу защиты и включает 2 кассы с закассовым коридором шириной 80 см, сейфовой комнатой и комнатой пересчета наличных.

Операционная зона оборудована операционной стойкой, расчитанной на 4 места. Позади операционной стойки размещена рекламная стена с логотипом Промсвязьбанка, выполненном ввиде объемных металлических букв из шлифованной нержавеющей стали.

Зона переговорных комнат расположена справа от операционной стойки и отгорожена сплошным остеклением из матового или травленого стекла дымчатого оттенка.

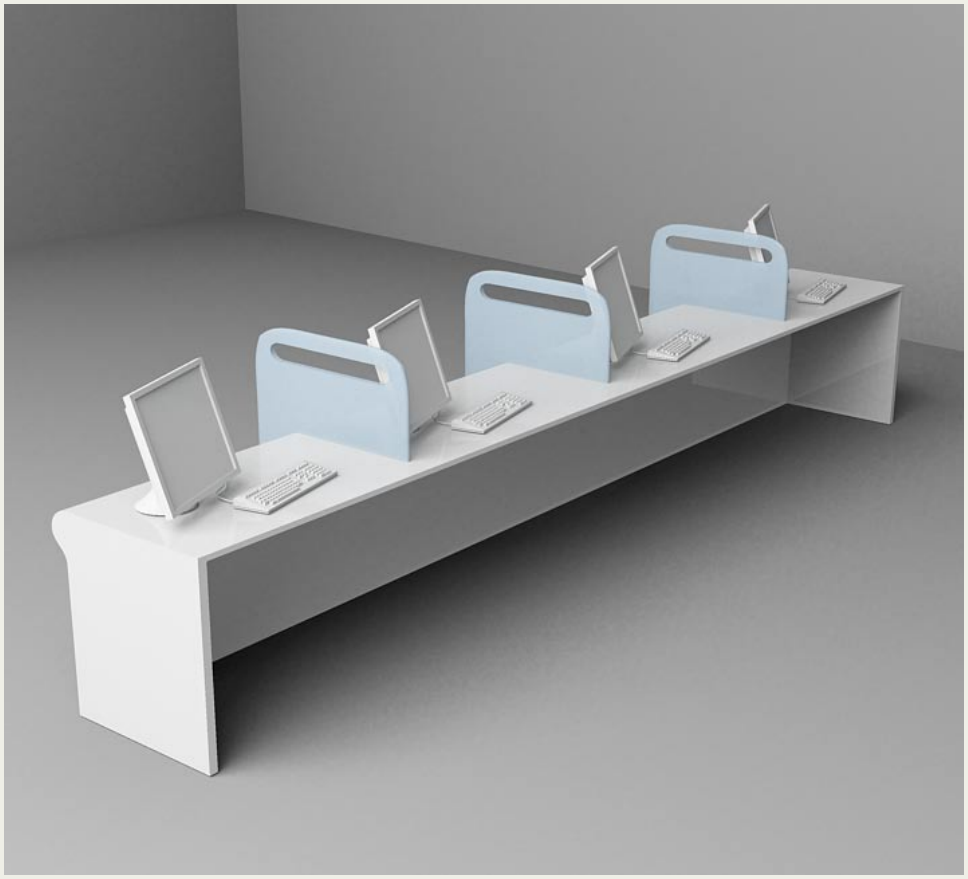
ПЕРЕГОВОРНАЯ КОМНАТА: корпоративный блок

Комната переговоров и кабинет валютного контролера размещены в операционном зале в непосредственной близости от зоны ожидания. Это застекленные помещения, призванные обеспечить конфиденциальность встреч сотрудника банка с клиентом. В переговорной комнате должны быть установлены стол, 2-3 стула, а также стойка с рекламными и информационными материалами.

Переговорная комната обеспечивается необходимым для проведения встреч оборудованием — телефоном, принтером, калькулятором, розеткой для подключения портативного компьютера.

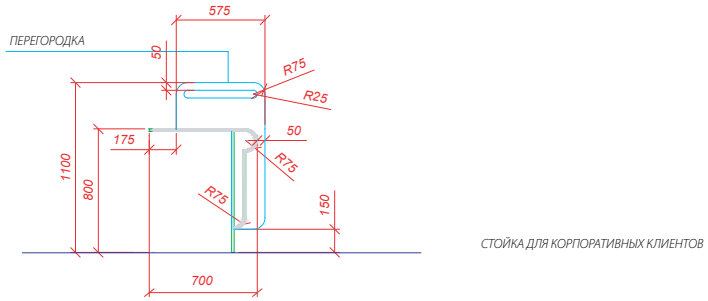
Переговорный стол повторяет общие очертания операционной стойки и выполнен из аналогичных материалов.

СТОЙКА ОПЕРАЦИОНИСТА: корпоративный блок

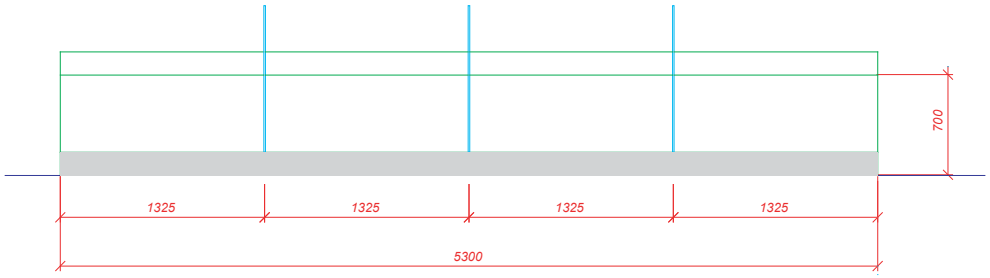


Клиенты сидят напротив операционистов в креслах, расставленных рядом со стойкой. Между рабочими местами операционистов установлены разделительные элементы из матового стекла или акрила, что зрительно отделяет одного клиента от другого и позволяет сделать общение операциониста и клиента максимально индивидуальным. Расстояние между разделительными элементами составляет 160 см, что позволяет разместить клиента у операционной стойки с наибольшим комфортом.

СТОЙКА ОПЕРАЦИОНИСТА: корпоративный блок



СТОЙКА ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ



ЧАСТЬ 6. БИЗНЕС-ЦЕНТР

СТИЛЕВОЕ РЕШЕНИЕ: розничный блок

(на примере помещения по адресу: г. Москва. , Проспект Мира, 116А)

Розничный блок бизнес-центра состоит из четырех основных зон: кассового узла, операционной зоны, зоны ожидания и зоны переговорных комнат. Здесь также располагается вход в депозитарий.

Операционная зона расчитана на 4 рабочих места и оборудована операционной стойкой. Позади операционной стойки размещена рекламная стена со сменным рекламным изображением.

Кассовый узел состоит из двух касс, в каждую из которых вмонтировано устройство cash in/cash out, позволяющее операционистам принимать деньги у клиентов, находясь за стойкой. Одним электронным кассиром пользуются одновременно 2 операционных сотрудника.

ЧАСТЬ 6. БИЗНЕС-ЦЕНТР

СТИЛЕВОЕ РЕШЕНИЕ: розничный блок

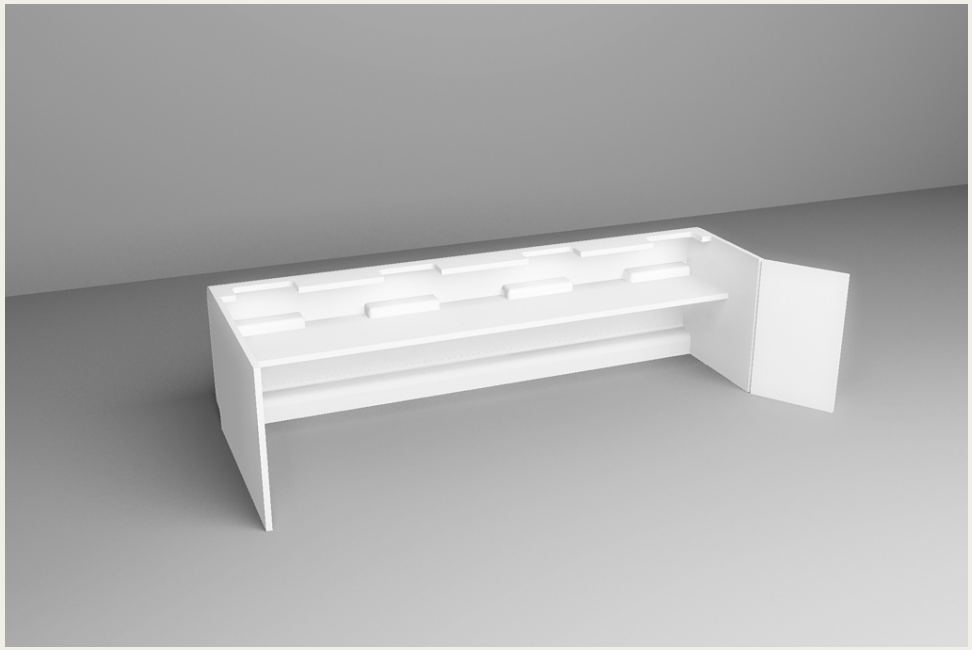
(на примере помещения по адресу: г. Москва. , Проспект Мира, 116А)

Для более удобной организации обслуживания клиентов, стойка операционистов оборудована табло нумерации очереди. Как только номер талона клиента высвечивается на электронном табло, клиент может подойти к операционисту.

Рекламная стена (расположена позади стойки операционистов) оформляется сменным постером-плакатом, который крепится в раму минимальной толщины. Не допускается перекрывание изображения постера мебелью или оборудованием на высоту более 1 метра от пола.

Зона ожидания располагает двумя встроенными диванами, каждый из которых расчитан на трех человек.

СТОЙКА ОПЕРАЦИОНИСТА: розничный блок



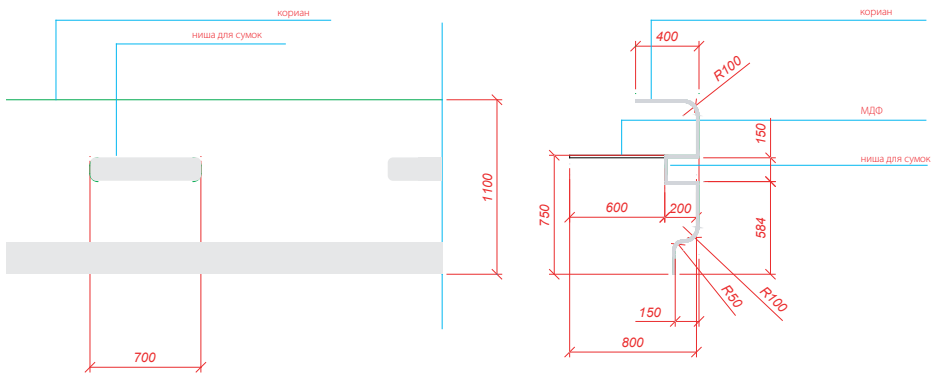
Стойка операционистов спроектирована таким образом, чтобы между двумя клиентами оставалось достаточное расстояние (до 160 см.) и оборудуется жидкокристаллическими мониторами.

Снизу, под столешницей, располагаются тумбочки для хранения документов и личных вещей. Все оборудование, необходимое для проведения операций, располагается внутри стойки операционистов.

Позади стойки под рекламной стеной на специальных офисных шкафах-тумбах высотой не более 80 см. может располагаться офисное оборудование — принтер, факс и пр. Такое расположение предметов дает возможность максимально быстро и эффективно обслуживать клиентов.

Калитка стойки выполнена из того же материала, что и основной массив стойки и крепится к ее основанию на скрытых рояльных петлях.

СТОЙКА ОПЕРАЦИОНИСТА: розничный блок



ЗОНА КРУГЛОСУТОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Зона круглосуточного обслуживания должна быть хорошо освещенной, открытой для клиентов 24 часа в сутки. Она отделена от операционной зоны дверью из матированного стекла, запираемой в ночное время.

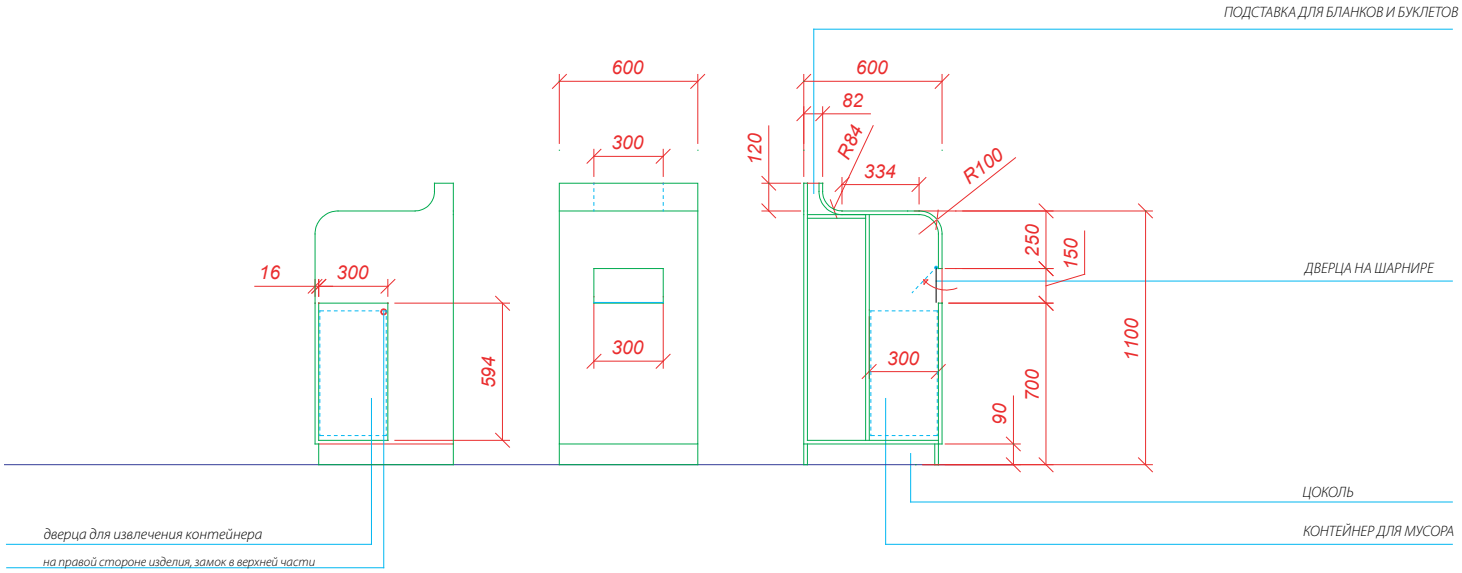
Перегородка, отделяющая зону круглосуточного обслуживания от операционного зала, не перекрывает обзор полностью и позволяет воспринимать эти части отделения как единое целое.

Здесь клиент может воспользоваться банкоматом, интернет-терминалом и телефоном горячей линии, которые удобно расположены прямо на входе в отделение рядом друг с другом. Около информационного терминала могут располагаться стенды с рекламными материалами.

СТОЙКА КЛИЕНТСКАЯ: розничный блок

Клиентские стойки предназначены для знакомства клиентов с рекламными материалами и заполнения банковских документов и форм. Они располагаются в зоне ожидания. Стойка клиентов снабжена карманами для рекламной продукции, подставкой для ручек, а также мусорной корзиной, доступ к которой предусмотрен через специальную дверцу на фронтальной части стойки.

СТОЙКА КЛИЕНТСКАЯ: розничный блок



СТОЙКА ДЛЯ КЛИЕНТСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

ЧАСТЬ 6. БИЗНЕС-ЦЕНТР

МАТЕРИАЛЫ И ОТДЕЛКА

1. Стойка операциониста.

Стойка операциониста комбинируется из двух типов материалов. Передняя стенка стойки выполняются из CORIAN GLACIER WHITE - (A) или любого другого аналогичного по свойствам материала. В бюджетном варианте из кориана выполняются только скругленные части стойки на передней панели. Внутренняя часть стойки выполняется из ламинированного МДФ или другого аналогичного материала.

2. Рекламная стена .

Рекламная стена содержит логотип Промсвязьбанка, выполненный ввиде объемных металлических букв из шлифованной нержавеющей стали.

3. Сплошное остекление.

Сплошное остекление зоны переговорных и клиентской зоны кассовых узлов выполняется из травленого или матированного стекла дымчатого оттенка.

4. Напольное покрытие.

В помещениях, принадлежащих банку рекомендуется использовать наливное полимерное покрытие пола. Если это невозможно, отделка пола производится с помощью полированных керамогранитных плит 60х60мм светлых тонов. Например, облицовка пола может быть выполнена из плит Granitogres Bianco B Unicolore.

5. Мебель

Описание мебели см. в разделе “Оригинальные элементы дизайна”.

МАТЕРИАЛЫ И ОТДЕЛКА

1. Светильники

В качестве декоративных элементов рекомендуются светильники Lussole серии Mela, имитирующие половинки апельсинов.

2. Табло нумерации очереди

Для более удобной организации обслуживания клиентов, стойка операционистов оборудована табло нумерации очереди, выполненного из светодиодных матриц.

3. Рекламная стена .

Панель со сменными рекламными постерами крепится в раму минимальной толщины, выполненную из алюминиевого профиля или шлифованной нержавеющей стали. Рекламный постер выполняется методом широкоформатной печати по банерной ткани.

4. Сплошное остекление.

Сплошное остекление зоны переговорных и клиентской зоны кассовых узлов выполняется из травленого или матированного стекла дымчатого оттенка.

ЧАСТЬ 6. БИЗНЕС-ЦЕНТР

МАТЕРИАЛЫ И ОТДЕЛКА

5. Напольное покрытие.

В помещениях, принадлежащих банку рекомендуется использовать наливное полимерное покрытие пола с окраской рисунка (оранжевые круги) в цвет №2004 ReinOrange по шкале RAL. Если устройство наливного пола невозможно, устройство пола производится из полированных керамогранитных плит 60х60мм светлых тонов с инкрустацией круглого рисунка из плит оранжевого цвета. Например, облицовка пола может быть выполнена из плит Granito-gres Bianco B и Giallo Ocra серии Unicolore.
В случае невозможности укладки керамогранитной плитки рекомендуется выполнять напольное покрытие из аппликации контрактных линолеумов светлого и оранжевого тонов. Например:

- из коллекции FORBO Marmoleum topshield 3126 (оранжевый) и 3049 (белый);
- Tarkett Accezent Solo CA 310 53 (оранжевый) и CA 310 57(белый);
- Tarkett Somplan Plus 256 NCS S 1050-Y50R (оранжевый) и 262 NCS S 2000-N (белый).

6. Мебель

Описание мебели см. в разделе “Оригинальные элементы дизайна”

7. Стойка операциониста.

Стойка операциониста комбинируется из двух типов материалов. Передняя стенка стойки выполняются из CORIAN GLACIER WHITE - (A) или любого другого аналогичного по свойствам материала. В бюджетном варианте из кориана выполняются только скругленные части стойки на передней панели. Внутренняя часть стойки выполняется из ламинированного МДФ или другого аналогичного материала.